

Les modes d'emploi, cauchemar des consommateurs

Qui sont les 14 % de Français qui, selon une enquête du site Web communautaire Après l'achat, n'ont jamais frôlé la crise de nerfs en lisant un mode d'emploi ? L'étude ne le dit pas. En revanche, elle est beaucoup plus proche sur les 86 % de Français qui souffrent et s'énervent à la lecture de ces documents en 25 langues... Machines à laver, lave-vaisselle, radioréveils, téléphones portables, voitures, le high-tech est partout au risque de compliquer la vie des utilisateurs. Ainsi, 71 % des consommateurs jugent l'utilisation de ces appareils complexe. À tel point que certains d'entre eux renoncent à des fonctionnalités faute d'avoir réussi à comprendre comment ça marche ! L'un s'est privé de la fonction grill d'un micro-

ondes combiné. Plus grave, voire plus amusant, un acheteur est tout simplement rentré à pied faute de savoir redémarrer sa voiture neuve dotée d'un système stop & start.

Notices papier, modes d'emploi disponibles sur Internet, aucun de ces supports ne trouve grâce aux yeux de ces mécontents. Ils se plaignent au contraire à pointer les plus belles perles. On notera la recommandation « *ne pas utiliser plus de dix doigts* ». Les plus beaux ravages viennent de traductions, souvent automatiques et jamais relues : « *Pour utilie lapareil le metere en route* » ou encore « *Ne rechargez votre batterie notbook décharge de la batterie quand* ». Comprenne qui pourra. ■

ELSA BEMBARON